

**Pengaruh Sistem *E-Filling*, *E-Billing*, dan Kualitas
Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang
Pribadi**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

Neny Purwanti

19430014

**Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
2023**

SKRIPSI

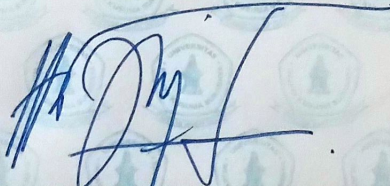
**PENGARUH SISTEM *E-FILLING*, *E-BILLING*, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI**

Diajukan Oleh:

NENY PURWANTI
19430014

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

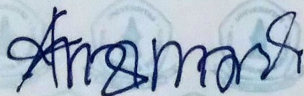
DOSEN PEMBIMBING



Dr. EVA WANY, SE., M.Ak.CSRS
NIK/NIP. 198108132005032000

Tanggal 22 Juni 2023

KETUA PROGRAM STUDI



LILIK MARDIANA, SE., M.Ak., Ak., CA
NIK/NIP.94220-ET

Tanggal 23 Juni 2023

SKRIPSI

Pengaruh Sistem *E-Filling*, *E-Billing*, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

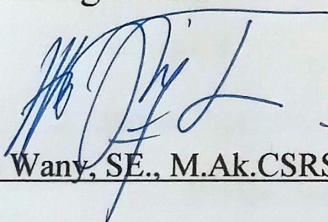
Dipersiapkan dan disusun oleh:

Neny Purwanti

19430014

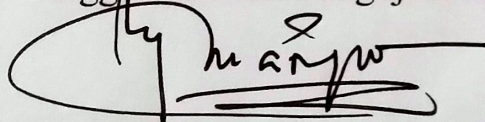
Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama

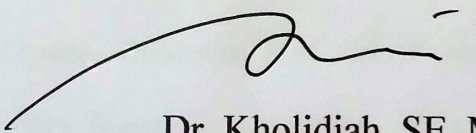


Dr. Eva Wany, SE., M.Ak.CSRS

Anggota Dewan Penguji Lain

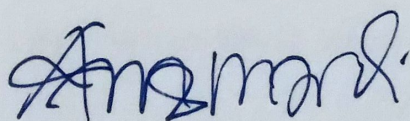


Drs. Ec. Soemaryono, MM



Dr. Kholidiah, SE.,MSi

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar sarjana akuntansi
Tanggal 04 Juli 2023



Lilik Mardiana, SE., M.Ak., Ak., CA
Ketua Program Studi Akuntansi

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertandatangan di bawahini:

Nama : Neny Purwanti

NPM 19430014

Alamat : Jl. Margodadi II no. 11

Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul

“Pengaruh Sistem *E-Filling*, *E-Billing* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi” adalah benar-benar karya sendiri dan bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 15 Juni 2023
Yang membuat pernyataan



Neny Purwanti

19430014

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT Yang Maha Pengasih dan Penyayang yang telah memberikan saya kekuatan, keluwesan, kejelian dan fokus untuk melakukan dan menyelesaikan penelitian yang berjudul **“pengaruh sistem *e-filling, e-billing*, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi”**.

Penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk melengkapi kelulusan S1 Akuntansi di Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.. Selama menyusun skripsi ini telah banyak hambatan yang penyusun lewati dan tanpa bantuan banyak pihak tentu akan sulit untuk penyusun menyelesaikan skripsi ini, untuk itu penyusun mengucapkan ribuan terimakasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memudahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. H. Widodo Ario Kentjono, dr. Sp.THT-KL (K) selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Bapak Drs. Ec. Gimanto Gunawan, MM., M.Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Ibu Lilik Mardiana, SE., Ak., M.Ak., CA, selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
5. Ibu Dr. Eva Wany, SE., M.Ak, selaku Dosen Pembimbing yang ikut serta membimbing penulis selama proses penyusunan skripsi

- ini. Terimakasih telah meluangkan waktunya dan memberikan bimbingan untuk penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Ibu Kholidiah, S.E., M.Si, selaku Dosen Wali yang telah memberikan bimbingan kepada penulis selama menempuh perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
 7. Seluruh dosen dan staf Fakultas Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah membantu penulis selama menempuh pendidikan di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
 8. Kedua orang tua yang tercinta, yaitu Bapak Edy Sulasjana dan Ibu Lisna, serta saudara-saudara penulis yang selalu mendoakan, memberikan dukungan finansial dan non finansial, semangat dan kasih sayang kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
 9. Kakak kandung yang tercinta terimakasih telah menghibur penulis Jery Nurdianto.
 10. Adik kandung yang tersayang tercinta terimakasih telah menghibur penulis Azka Nizam Firdaus
 11. Pasangan saya yang sudah menemani saya untuk menyelesaikan penelitian ini Akhmad Riduan.
 12. Sahabat penulis Annisa Nur Rachmadhani yang bersedia mendengarkan keluh kesah penulis dan tetap saling menyemangati selama skripsi ini bisa terselesaikan dan selalu menjadi support sistem penulis..

13. Teman-teman penulis dan teman-teman seangkatan yang sudah membantu penulis menyelesaikan skripsi dan juga teman-teman online yang ada di tiktok yang setiap harinya live terima kasih sudah menghibur penulis saat lagi sumpeknya.

14. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulis dalam setiap saat.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk menyempurnakan laporan ini.

DAFTAR ISI

Halaman Judul	ii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PENGUJI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I	xv
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
BAB II	5
TELAAH PUSTAKA	5
2.1 Landasan Teori.....	5
2.1.1 <i>Theory of Planned Behavior</i>	5
2.1.2 Teori Kepatuhan	5
2.1.3 Perpajakan.....	6
2.1.4 Sistem <i>E-filling</i>	6
2.1.5 Sistem <i>E-Billing</i>	7
2.1.6 Kualitas Pelayanan	8
2.1.7 Kepatuhan Wajib Pajak	9
2.2 Penelitian Terdahulu	10
2.3 Hipotesis	15

2.3.1 Pengaruh Sistem <i>E-Filing</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	15
2.3.2 Pengaruh Sistem <i>E-Billing</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	15
2.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi ...	16
2.4 Kerangka Konseptual	17
BAB III	18
METODE PENELITIAN	18
3.1 Jenis Penelitian	18
3.2 Populasi dan Sampel	18
3.3 Identifikasi Variabel	20
3.4 Jenis Dan Sumber Data	20
3.4.1 Jenis Data	20
3.4.2 Sumber Data	20
3.5 Prosedur Pengumpulan Data	21
3.6. Teknik Analisis	22
3.6.1 Uji Instrumen Penelitian	22
1. Uji Validitas	22
2. Uji Reliabilitas	22
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	23
3.7 Analisis Model	24
3.8 Uji Hipotesis	25
BAB IV	28
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	28
4.1 Gambaran Umum Kepatuhan Wajib Pajak	28
4.2 Hasil Penelitian	29
4.2.1 Deskripsi Identitas Responden	29
4.2.2 Statistik Deskriptif Penelitian Variabel	30
4.3 Analisis Model atau Pengujian Hipotesis	31
4.3.1 Hasil Uji Instrumen Penelitian	31
4.3.2 Uji Asumsi Klasik	37
4.3.2 Analisis Model	39
4.3.3 Hasil Pengujian Hipotesis	42
4.4 Pembahasan	44
4.4.1 Pengaruh <i>E-filling</i> Terhadap Kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi ..	44

4.4.2 Pengaruh <i>E-Billing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	45
4.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	46
BAB V	47
PENUTUP	47
5.1 Kesimpulan.....	47
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden.....	.30
Tabel 4.2 Karakteristik Jenis Usia Responden.....	.31
Tabel 4.3 Kategori Mean Masing-Masing Variabel32
Tabel 4.4 Hasil Pengujian Validitas Variabel <i>E-filling</i>34
Tabel 4.5 Hasil Pengujian Validitas Variabel <i>E-Billing</i>35
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	.36
Tabel 4.7 Hasil pengujian Validitas Variabel Wajib Pajak Orang Pribadi37
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Reliabilitas38
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas39
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas40
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Regresi Linear Berganda41
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi Berganda43
Tabel 4.13 Hasil Analisis Uji F44
Tabel 4.14 Hasil Analisis Uji T45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Uji Heteroskedastisitas.....	.40
---------------------------------------	-----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Input Data
- Lampiran 3 Jawaban Responden
- Lampiran 4 Output data SPSS

Pengaruh Sistem *E-filling*, *E-billing*, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Oleh:

Neny Purwanti

Dosen Pembimbing:

Dr. Eva Wany, SE., M.Ak

ABSTRAK

Tujuan penelitian tertulis yakni untuk menilai bagaimana sistem *e-filling*, *e-billing*, kualitas layanan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian tertulis, metode kuantitatif diterapkan. Individu yang harus membayar pajak membentuk populasi penelitian. Responden diberikan kuesioner untuk diisi, dan begitulah cara pengumpulan data utama. Sampel acak dipilih untuk penelitian tertulis dengan teknik pengambilan sampel yang tidak disengaja. Karena minimal ukuran sampel yang digunakan dalam penelitian tertulis, 83 sampel dipilih secara acak sebagai bagian dari teknik *sampling insidental*. Data menjadi sasaran analisis regresi linier berganda menggunakan alat SPSS. Hasil penelitian memperlihatkan sementara penggunaan sistem *e-billing* serta implementasi sistem *e-filling* masing-masing tidak adanya pengaruh pada kepatuhan pajak, kualitas layanan terdapat pengaruh.

Kata kunci: *e-filling*, *e-billing*, kualitas pelayanan dan kepatuhan kewajiban wajib pajak

The Impact of *E-filling*, *E-billing*, and Quality of Service on Compulsory Personal Tax Compliance

By:

Neny Purwanti

Dose of guidance:

Dr. Eva Wany, SE., M.Ak

ABSTRACT

The purpose of the written research is to assess how the e-filling system, e-billing, and service quality affect taxpayer compliance. In written research, quantitative methods are applied. Individuals who have to pay taxes form the study population. Respondents were given a questionnaire to fill out, and this was how primary data was collected. Random samples were selected for the written research by accidental sampling technique. Due to the minimal sample size used in the written research, 83 samples were randomly selected as part of the incidental sampling technique. Data were subjected to multiple linear regression analysis using the SPSS tool. The results of the study show that while the use of the e-billing system and the implementation of the e-filling system each have no effect on tax compliance, service quality has an effect.

Keywords: *E-filling*, *E-billing*, Quality of Service and Tax Compliance